

## セキュリティ規格の変更について

国土交通省  
東日本高速道路株式会社  
中日本高速道路株式会社  
西日本高速道路株式会社  
首都高速道路株式会社  
阪神高速道路株式会社  
本州四国連絡高速道路株式会社  
一般財団法人ITSサービス高度化機構

ETCにおいてお客様の決済情報を将来にわたり安全に保護するため、セキュリティ規格の変更を予定しています。将来実施されるセキュリティ規格の変更に対応した新セキュリティ対応車載器の販売が開始されています。

### Q&A

**Q** セキュリティ規格とは？

**A** 国土交通省が定めるETC(料金所・車載器・ICカード)について、盗聴・改竄等の不正防止を目的に定められた情報安全確保の規格です。

**Q** セキュリティ規格変更の理由は？

**A** 昨今の情報機器の能力向上に伴うセキュリティ脅威の増大への備えとしてセキュリティ機能を向上させるためです。現時点で、現行のセキュリティ(車載器、カード)において問題が発生したわけではありません。

**Q** 将来実施されるセキュリティ規格の変更とは具体的にいつか？

**A** 具体的な時期は未定ですが、現行のセキュリティ(車載器、カード)に問題が発生しなければ最長で2030年頃までとなる予定です。ただし、セキュリティに問題が発生した場合は、変更時期が早まる可能性があります。

**Q** ETC車載器は、従来セキュリティ対応品と新セキュリティ対応品が併売されているのですか？

**A** 併売されていると聞いています(2018年8月時点)。各販売店によって状況が異なりますので、お求めの際は、どちらのセキュリティ規格対応品かのご確認をお願い致します。

**Q** ETC車載器の新旧を識別する方法を教えてください。

**A** 車載器管理番号及び識別マーク等により識別できます\*。詳細は、各車載器メーカーや車両メーカーにお問い合わせください。  
\*これからお求めの場合は、新旧をご確認の上、ご購入下さい。

**Q** セキュリティ規格の変更に対応しないで、従来セキュリティ対応車載器を使い続けることはできるか？

**A** お客様のETCでの決済情報を保護できなくなる可能性があるため使い続けることはできません。

### 新・旧セキュリティ対応車載器の識別方法はこちら

<https://www.mlit.go.jp/road/yuryo/etc/security/pdf/beshi2.pdf>



# ETC2.0 お役立ち! ハンドブック

2023  
年版



割引条件などの詳しい情報はETC総合情報ポータルサイトをチェック!

発行元: **ITS-TEA**  
一般財団法人 ITSサービス高度化機構

本ハンドブックの掲載情報は、2023年4月時点の内容です。各種割引や社会実験の情報は、変更される場合がありますので、最新情報は各道路会社等のホームページ等でご確認願います。



ETC総合情報ポータルサイト  
<https://www.go-etc.jp/>



割引ガイドブックがダウンロードできます。

<https://www.go-etc.jp/deal/guidebook.html>

※各種割引や社会実験の最新情報は各道路会社等のホームページ等をご確認ください。





# ETC2.0って何？

今より便利になるよ！



## ETC2.0の利用できるサービスとは

カーナビと連動する車載器で、様々なサービスが利用できます。

- ETC2.0車載器には、ETC車載器の高速道路料金支払いサービスの他ETC2.0サービスが利用可能です。



## ETC2.0 仕組み編

### ETC2.0の情報サービスはどうやって受けられるの？

- ETC2.0でサービスされる情報は、高速道路上に設置されているETC2.0路側機からETC2.0車載器に自動的に送信されます。
- ETC2.0路側機は全国の高速道路上に、約1800箇所以上に設置されており、ここを通過するたびに、新しい情報が自動的にETC2.0車載器に送信されます。通信費用はかかりません。



## ETC2.0 VICSとの違い編

### VICsとETC2.0はどう違うの？

- VICs (Vehicle information and Communication System) とはカーナビ向けに道路交通情報を提供するサービスのことで、ETC2.0もその一つです。
- VICsはFM多重放送、光ビーコン、電波ビーコンの3つのメディアで提供されており、それぞれ情報提供の対象道路、提供情報に違いがあります。

	FM多重放送	光ビーコン	電波ビーコン
		光ビーコン	ETC 2.0 (5.8GHz帯)
カバー範囲	都道府県単位の道路情報	前方30km、後方1kmの主に一般道の情報	前方1,000kmの主に高速道路の情報
提供内容	自車位置、目的地に関係なく広域の道路情報+特別警報・大雨情報	自車位置をもとにした進行方向の詳細な道路情報	自車位置をもとにした進行方向の詳細な道路情報
簡易図形等			
文字情報	VICSみやぎ 国道48号下り 車線規制 作並→本町3丁目	新宿通り上り 四谷見附付近 渋滞0.5KM	御殿場→裾野 事故渋滞 5km
地図表示			

ETC2.0って何？

ETC2.0のサービスってどんな内容？

もっと便利に！ETC

トラブル防止！安全走行ポイント

こんな時どうする？

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



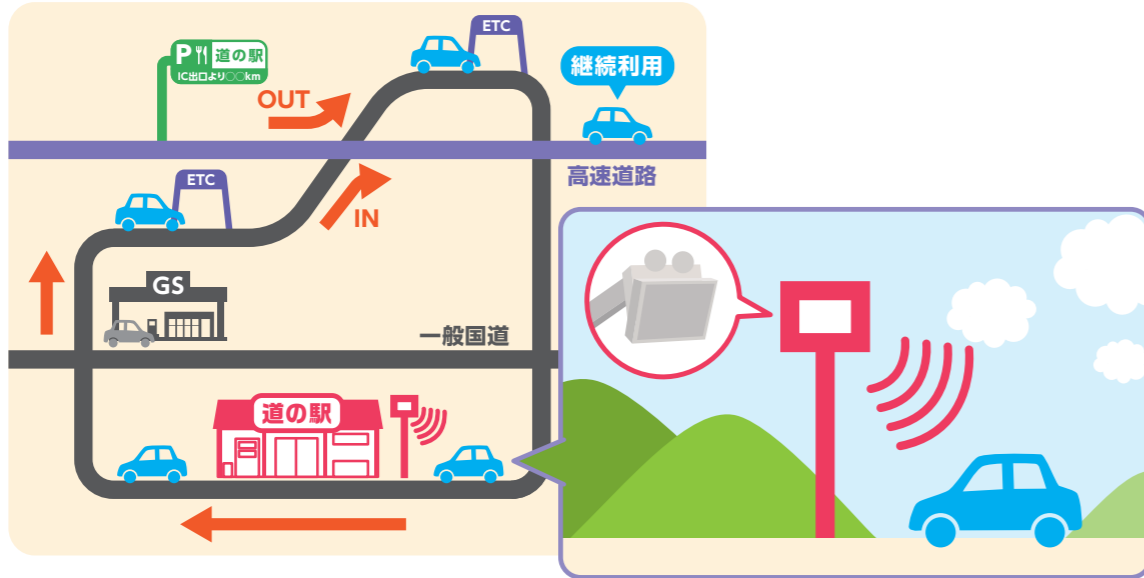
# ETC2.0のサービスってどんな内容?

今より便利になるよ!



## 道の駅利用時に高速道路を一時退出できる社会実験を実施

一時退出した場合でも、目的地まで高速道路を降りずに利用した場合と同じ料金に調整します。



道の駅駐車場の出入り口付近に、路側無線装置(アンテナ)が設置されています。対象の道の駅に必ず立ち寄ってください。

### 【利用条件】

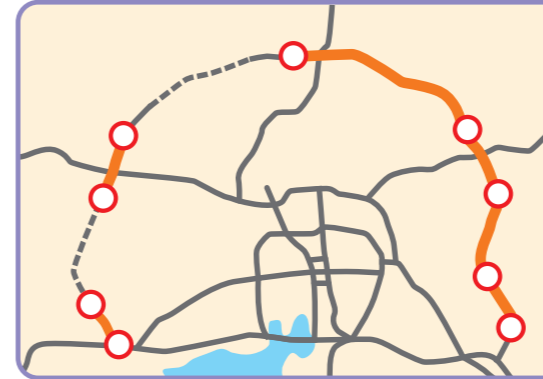
- ① ETC2.0搭載車が対象です。(全行程で同一のETCカードをご利用ください)
- ② 対象のインターチェンジ若しくはスマートインターチェンジでの乗り直しかつ順方向の利用のみ料金措置となります。
- ③ 対象の道の駅に必ず立ち寄る必要があります。
- ④ 対象のインターチェンジ若しくはスマートインターチェンジ退出後、2時間以内に同一のインターチェンジから再流入してください。

### 一時退出対象 道の駅

東北		近畿			
【岩手県】	八戸自動車道「九戸IC」	道の駅「おりつめ」	【滋賀県】	名神高速道路「栗東IC」	道の駅「アグリ郷栗東」
【宮城県】	東北自動車道「村田IC」	道の駅「村田」	【兵庫県】	舞鶴若狭自動車道「春日IC」	道の駅「丹波おばあちゃんの里」
【福島県】	磐越自動車道「猪苗代磐梯高原IC」	道の駅「猪苗代」	中国		
関東		【広島県】	中国自動車道「千代田IC」	道の駅「舞ロードIC千代田」	
【茨城県】	圏央道「五霞IC」	道の駅「ごか」	中国自動車道「戸河内IC」	道の駅「来夢とごうち」	
【群馬県】	関越自動車道「高崎玉村SIC」	道の駅「玉村宿」	【島根県】	中国自動車道「六日市IC」	道の駅「むいかいち温泉」
【千葉県】	富津館山道路「鋸南保田IC」	道の駅「保田小学校」	【鳥取県】	米子自動車道「江府IC」	道の駅「奥大山」
	圏央道「木更津東IC」	道の駅「木更津うまかつの里」	【山口県】	山陽自動車道「徳山西IC」	道の駅「ソレーネ周南」
【山梨県】	中部横断自動車道「白根IC」	道の駅「しらね」	四国		
北陸		【徳島県】	徳島自動車道「美馬IC」	道の駅「みまの里」	
【新潟県】	北陸自動車道「親不知IC」	道の駅「親不知ピアパーク」	【愛媛県】	高知自動車道「新宮IC」	道の駅「霧の森」
【福井県】	舞鶴若狭自動車道「小浜IC」	道の駅「若狭おばま」	九州		
中部		【熊本県】	九州自動車道「人吉球磨SIC」	道の駅「人吉」	
【愛知県】	新東名高速道路「新城IC」	道の駅「もつくる新城」	【宮崎県】	九州自動車道「えびのIC」	道の駅「えびの」
			【長崎県】	長崎自動車道「東そのぎIC」	道の駅「彼杵の荘」

※今後、対象駅として「ふくしま」(福島県)、「常総」(茨城県)、「おけがわ(仮称)」(埼玉県)、「ながおか花火館」(新潟県)、「いたの」(徳島県)、「都城」(宮崎県)の6箇所を追加予定。  
※令和5年4月時点

## 料金水準を約2割引



東海環状道の料金水準が約2割引となりました。(2021年5月より)



首都圏の圏央道の料金水準が約2割引となりました。(圏央道利用分2016年4月より)

※料金所の料金表示器やナビや車載器には、ETC2.0搭載車を対象とした割引後の料金は表示されません。後日、カード会社などから請求させていただく際に、割引適用後の料金となります。

詳しくはQRにアクセスして料金・ルート検索



## 特殊車両・大型車両の通行許可申請手続きの簡素化

大型車誘導区間内であれば渋滞や事故、災害等による通行障害発生時の迂回ができ、輸送を効率化できます。また許可更新時の手続きを自動化し、手続きが従来に比べ簡素化されます。

## ETC2.0車両運行管理支援サービス

トラック等の運行管理の効率化のため、車両の走行位置や急ブレーキ等のデータを活用し、荷待ち時間の短縮やドライバーの安全確保等の取り組みを支援しています。

- ドライバーの安全確保
- 荷待ち時間削減
- 運転日報の作成補助

ETC2.0って何??

ETC2.0のサービスってどんな内容??

もっと便利に! ETC

トラブル防止! 安全走行ポイント

こんな時におすすめ??

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



# #3 もっと便利に! ETC

ETCって便利だよ!



## 渋滞情報

簡易図形



広域な渋滞情報を通過所要時間付きで表示するので、より手前から渋滞を避けるルートを選択できます。

静止画



走行ルート前方の渋滞状況を実際の静止画で確認することができます。

## 安全運転支援

簡易図形



前方の先の見えない急カーブや事故、落下物、渋滞末尾などを事前に図形と音声で注意喚起します。

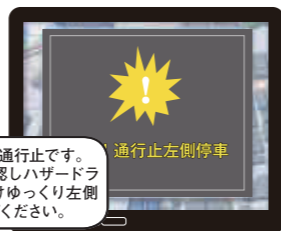
静止画



これから向う先の雪や霧などの天候やトンネル入口の渋滞状況などを静止画で確認することができます。

## 災害時支援情報

簡易図形

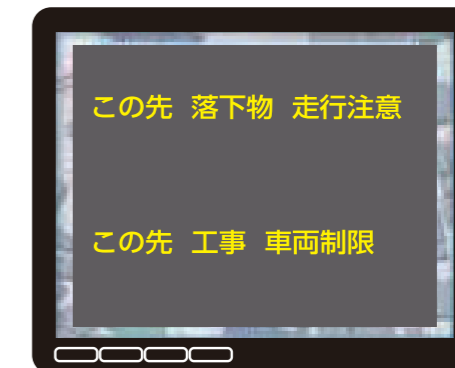
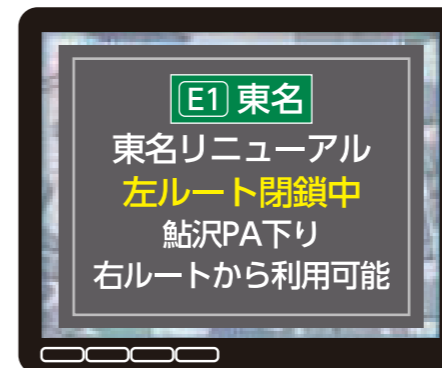


地震発生、通行止です。後方を確認しハザードランプをつけゆっくり左側に停車してください。

災害発生時に、その発生状況と、とるべきアクションを情報提供します。

## 提供情報の進化(リニューアル工事情報の提供など)

広域の渋滞情報の提供に加え工事情報の提供も開始。工事によるルート閉鎖の場合などでは、迂回ルートなども合わせて情報提供します。



## SA・PAの満空情報提供

提供箇所拡大!

路線別のSA(サービスエリア)・PA(パーキングエリア)の満車、混雑、を空車状態を色分けして提供されるようになりました。さらに大型・小型を分割した駐車場情報の提供も拡大中です。



路線別の駐車場満空情報の提供



大型・小型を分割した駐車情報の提供拡大

## 静止画情報の充実

138地点に拡大!

ETC2.0ならではの静止画像提供サービス。全国138地点まで拡大しました。(2021年3月末現在)

### NEXCO中日本の場合



東海北陸道 飛騨清見IC付近

### NEXCO西日本の場合



参考の静止画例

### 阪神高速の場合

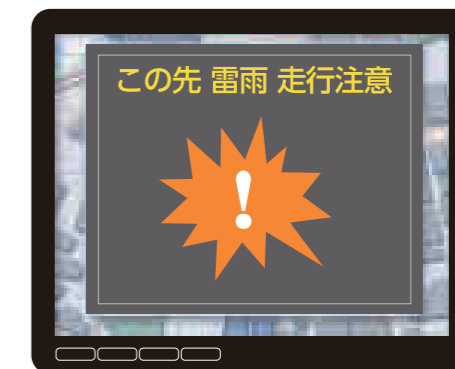


## 環境変化に応じた道路管理者からの最新情報提供

追突注意、落下物注意などの安全運転支援がさらに充実。悪天候による環境変化を簡易図形で表示。



雨天



雷雨



吹雪



霧

ETC 2.0って何?

ETC 2.0のサービスってどんな内容?

もっと便利に! ETC

トラブル防止! 安全走行ポイント

こんな時どうする?

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



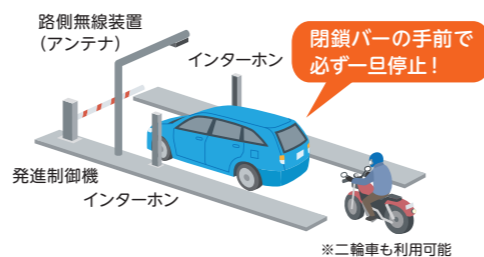
# もっと便利に! ETC

ETCって便利だよ!

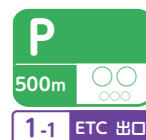


## スマートICとは

スマートICは、ETC専用のインターチェンジです。高速道路の利便性が向上し、地域生活の充実や地域経済の活性化に貢献しています。



## スマートICの案内標識



**SA・PA接続型**  
スマートICのうち、高速道路との接続箇所が、サービスエリア・パーキングエリアにあるものです。



**本線直結型**  
スマートICのうち、高速道路本線へ直接アクセス路が接続するものです。

## 利用上のご注意

- 利用時間、出入方向及び対象車種等に制限がある箇所もありますのでご注意ください。
- スマートICでは、車が停止した状態で通信のやりとりが行われ、開閉バーが開くシステムとなっておりますので、必ず開閉バーの手前で一旦停止してください。
- 一旦停止しても開閉バーが開かない場合には、インターホン等からの係員の案内をお待ちください。
- 通行止めなどを実施した場合、やむを得ず、予告なく出入口を閉鎖することがあります。この場合最寄りのICをご利用ください。
- スマートICでは、未納金の納入など、通常の高速度路料金所事務室で行う業務は取り扱っていません。
- カーナビゲーションでスマートICを考慮した案内にする場合は、カーナビゲーションの設定変更が必要な機種もございます。詳しくはカーナビゲーションの取扱説明書をご確認ください。 ※一部設定がない機種もございます。

## 誤って進入した場合は…

- 誤ってスマートICに進入した場合、開閉バーの手前で停車し、車線に設置されたインターホン等で係員に連絡し、係員の案内に従ってください。開閉バーが開かない場合も、危険なためバックはせずに、係員からの案内をお待ちください。  
※開閉バーを押し開いて通過してしまった場合は、各道路会社にお問い合わせください。
- 退出路が設置されているスマートICにおいては、エラー等で正常にETC通信ができない場合、直進せずに退出路へお進みいただくことが可能です。標識や路側表示をよくご確認の上、注意して走行いただきますようお願いいたします。



スマートIC入口の退出路の例



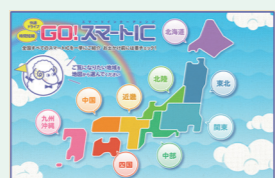
スマートIC出口の退出路の例

※上記写真は一例であり、各スマートICにより異なります。

## 全国のスマートICをチェック

スマートIC周辺の観光スポットの紹介をはじめ、全国のスマートICをご紹介します

<https://www.go-etc.jp/gosmartic/index.html>



## 高速道路の利用明細を、簡単にチェック!!

ETC利用照会サービスのご利用で、利用明細の確認や利用証明書の印刷ができます。またSA・PA等に設置されているETC利用履歴発行プリンターでも利用履歴情報を簡単にプリントできます。



## ネットでサクッと確認! ETC利用照会サービス

登録  
利用  
無料

利用証明書や利用明細を印刷及び電子データとして出力可能です。コンビニエンスストアのプリントサービスを利用して印刷することもできます。なお、ご利用にあたっては事前登録が必要です。

詳しくは「ETC利用照会サービス」のHPをご覧ください。 <https://www.etc-meisai.jp/>

### 利用できるサービス

- 1 過去15か月間の利用証明書・利用明細の確認ができます。(ETCコーポレートカードは過去62日間となります。)
- 2 ETC無線通行、ETC非無線通行(ETCカード手渡し精算)ともに反映されます。
- 3 利用明細がCSVとPDFファイルでダウンロードできます。

### 利用可能カード

ETCクレジットカード/ETCパーソナルカード/ETCコーポレートカード

### 登録に必要な情報

メールアドレス/ETCカード番号/登録するETCカードでETC無線通行した利用年月日/ETC無線通行したお車の車載器管理番号/車両番号

※ETC利用照会サービスを利用するには、ETC車載器に登録されている車両番号(ナンバープレート情報)を正しく入力する必要があります。正しくセットアップされていないと検索できませんので、ETC車載器の載せ替え等でナンバープレート情報が変わった場合は、セットアップ店にて再セットアップを行ってください。  
※レンタカーや他人のクルマを利用された際の利用証明書もETC利用照会サービスより印刷が可能です。  
※ETC利用照会サービスを装ったフィッシングサイトに誘導する不審メールの報告が増えています。ETC利用照会サービスでは氏名・電話番号・クレジットカード情報(カード名義人・カード番号・有効期限・セキュリティコード)を取得しておりませんので、不審メールにご注意ください。

## SA・PAで確認! ETC利用履歴発行プリンター

ETCカードに記録されている利用履歴データを読み取り、印刷します。なお、ETC利用履歴発行プリンターは高速道路の一部のSA・PA等に設置されています。

設置しているSA・PA等の情報を確認できます。

- ▼東日本高速道路株式会社 [https://www.driveplaza.com/sapa/shisetsu\\_service/etc\\_history\\_printer/](https://www.driveplaza.com/sapa/shisetsu_service/etc_history_printer/)
- ▼中日本高速道路株式会社 [http://dc2.c-nexco.co.jp/etc/etc\\_guide/howto/printer.html](http://dc2.c-nexco.co.jp/etc/etc_guide/howto/printer.html)
- ▼西日本高速道路株式会社 <https://www.w-nexco.co.jp/etc/inquiry/>
- ▼首都高速道路株式会社 [https://www.shutoko.jp/fee/etc\\_reference/printer/](https://www.shutoko.jp/fee/etc_reference/printer/)
- ▼阪神高速道路株式会社 <https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/ryoukin/services/printer.html>
- ▼本州四国連絡高速道路株式会社 [https://www.jb-honshi.co.jp/customer\\_index/etc/printer/](https://www.jb-honshi.co.jp/customer_index/etc/printer/)

### ●印字情報

(1)利用年月日 (2)利用区間 (3)利用金額 など



※立ち寄られたSA・PAまでの走行については、通行料金が確定しないためETC利用明細書を印刷することはできませんので、ご注意ください。

注意: 利用証明書に記載される通行料金は実際に請求される金額と異なる場合があります。(通行止めによる乗り継ぎ調整時など)

ETC 2.0って何?

ETC 2.0のサービスってどんな内容?

もっと便利に! ETC

トラブル防止! 安全走行ポイント

こんな時どうする?

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



# トラブル防止！安全走行ポイント

安全走行で安心・楽しいドライブに！

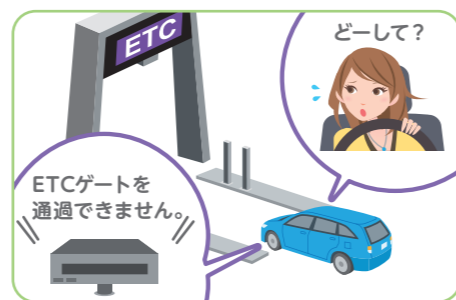


## ETCカードを確実に挿入！有効期限にも注意しよう！！



### 出発前にETCカードの動作をチェック！

車載器へのETCカードの挿し忘れや挿し込み不良により、エラーが発生して料金所の開閉バーが開かないケースが増えています。ETCカードは、クルマに乗る時に、車載器に確実に挿し込んで、正しく動作するか確認しましょう。



### ここをチェック！

#### 有効期限は大丈夫？

有効期限切れのカードでは開閉バーが開きません。カード面の有効期限を確認してください。



注意：車載器によっては有効期限の確認ができるものがありますが、期限切れのETCカードを挿し込んでも、エラー表示はされないのをご注意ください。

#### 前後・表裏が反対になっていませんか？

ETCカードを挿し込む際は、前後、表裏をよくご確認ください。また、ランプの色によって正常か否か知らせてくれる製品もありますので合わせてご確認ください。

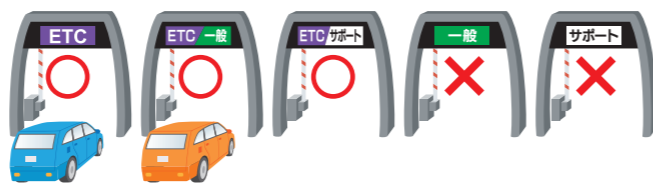


## ETC利用可能レーンを確認しよう！



### 「ETC」「ETC／一般」、 「ETC／サポート」レーンを利用

ETCを利用できるのは、「ETC」のETC専用レーンと「ETC／一般」の一般混在レーン、「ETC／サポート」のサポート混在レーン。料金所のレーンごとに車線案内表示板があるので、それに従い早めに車線変更をしましょう。



閉鎖中と表示されている場合は、利用できません。

### ETCカード未挿入「お知らせアンテナ」とは

一部の高速道路では、料金所手前にETCカード未挿入「お知らせアンテナ」を設置し、カードの挿し忘れや挿し込み不足があった場合、車載器を通して音声や信号音によりお知らせします。

#### 車載器からのお知らせ例（機種により異なります）

- 音声 「ピーッ！ETCを利用できません」
- ブザー 「ピーッ！ピッ、ピッ、ピッ…」



音声や信号音によるお知らせがあった場合の対応方法

そのままでは料金所の開閉バーは開きませんので、一般、ETC一般またはETCサポート、サポートレーンをご利用ください。

## 十分な車間距離をあけて！時速20km以下で徐行しよう



### ETCレーンでは、スピードは時速20km以下、 車間距離をあけてゆっくり通過

なんらかのエラーのために、料金所の開閉バーが開かないことがあります。また前のクルマが必ずしもスムーズに通過するとは限りません。ETCレーンを通行するときは、十分に車間距離をあけて、いつでも安全に止まれる速さ（時速20km以下）にスピードを落とし、徐行して通過しましょう。



### 例えば、こんなとき

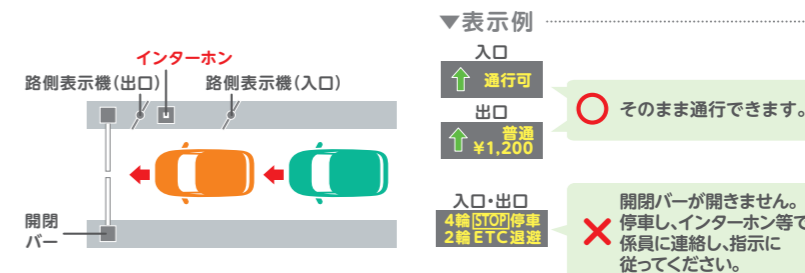


## 表示内容を確認しよう



### ETCレーンでは、 開閉バーと右前方の 表示器を確認

ETCレーンを通過するときは、右前方にある路側表示器の表示を見て、開閉バーが開くのを確認してから通行しましょう。



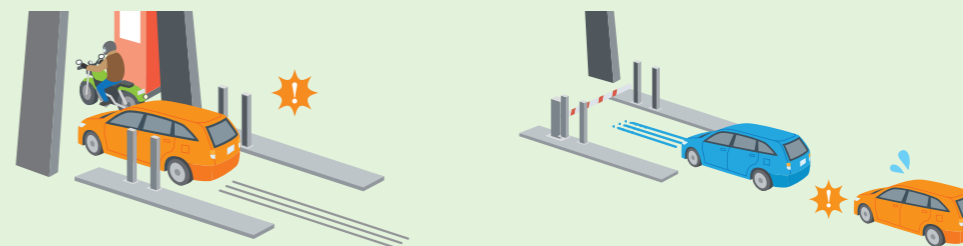
### こんな行為は危険です

#### ① 停車中のクルマは 追い越さない

停車して料金支払い中の二輪車をクルマが追い越したり、クルマを二輪車が追い越すのは、危ないので絶対にしないでください。

#### ② 開閉バーが開かなくても、 絶対にバックはしない

何らかの原因で開閉バーが開かなくてもバックはせず、係員からの案内をお待ちください。  
※詳しくはP11の「開閉バーが開かない!」をご覧ください。



ETC 2.0って何？

ETC 2.0のサービスってどんな内容？

もっと便利に！ETC

トラブル防止！安全走行ポイント

こんな時どうする？

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



# トラブル防止！安全走行ポイント

安全走行で安心・楽しいドライブに！



## もしもこんな時は？



### ⚠ 開閉バーが開かない！

開閉バーの手前で停車し、ETCレーン内にあるインターホン等からの係員の案内をお待ちください。

#### 開かないのが入口なら\*

- ① 自動発券機から通行券を受け取ります。
- ② 出口ではETCレーンを利用できません。「一般」レーン、「ETC/一般」レーン、「ETC/サポート」レーンまたは「サポート」レーンをご利用ください。その上で、一旦停車して、ETCカードと通行券を係員にお渡すまたは料金精算機に挿入いただくか、係員に申し出てください。

\*入口で通行料金の精算をする料金所(首都高速、阪神高速等の入口等)の場合には、右記の「開かないのが出口なら」をご参照ください。



#### 開かないのが出口なら\*

ハザードランプを点灯させて、インターホン等からの係員の案内に従ってください。

\*料金のお支払い処理にお時間をいただくことがありますが、ご理解をお願いします。



### ⚠ 閉じている開閉バーを押して開いて通過してしまった！

#### 通過したのが入口なら\*

出口ではETCレーンを利用できません。「一般」レーン、「ETC/一般」レーン、「ETC/サポート」レーンまたは「サポート」レーンをご利用ください。その上で、一旦停車して、係員に申し出てください。

\*入口で通行料金の精算をする料金所(首都高速、阪神高速等の入口等)の場合には、右記の「通過したのが出口なら」をご参照ください。



#### 通過したのが出口なら

通行料金を支払いできていません。駐停車が禁止されていない場所に停車して、安全を確認のうえ、利用した料金所を管理する道路事業者に連絡し(P17参照)、走行状況を伝えてください。連絡しないうまま放置すると、不正通行として取り扱われることがあります。



開閉バーを押して開いて通過してしまった場合は各道路会社等にお問い合わせください。

各道路会社等にご連絡いただき、オペレーターに走行状況をお伝えください。

**ETCカード番号、有効期限、車両番号、車両の特徴を予めご準備ください。**

- 開閉バーが開かない一番の理由は、ETCカードの挿し忘れです。
- ETCカードは車載器にしっかり挿し込んでください。
- ETCカードの有効期限にもご注意ください。

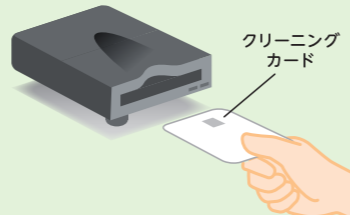
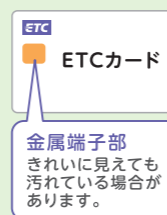
通行料金をお支払いいただけない場合があります



道路会社等にご連絡ください  
※各道路会社等の連絡先はP17をご覧ください

### ⚠ カードの接続不良にお気をつけください

ETCカードやETC2.0/ETC車載器の金属端子部が汚れていると読み取りや書き込み不良が原因で、料金所で開閉バーが開かないことがあります。ETCカードの金属端子部が汚れている場合は拭き取りましょう。それでもなお、カード読み取りエラーが継続する場合は、クリーニングカードで車載器をきれいにしましょう。



\*クリーニングカードは量販店、またはセットアップ店でお買い求めいただけます。

- なるべくカードの金属端子部が汚れないようにしてください。
- 拭く時は、きれいで乾いた柔らかい布で拭いてください。
- エラーメッセージが消えない場合は、セットアップ店にご相談ください。

## ETCに関するお問い合わせ

ETCお問い合わせ窓口（一般財団法人 ITSサービス高度化機構）

TEL 03-5216-3856

10:00~17:00(土日・祝日と年末年始12/29~1/3を除く)

FAX 03-5216-3857

<https://www.go-etc.jp/contact/index.html>

\*ETC全般に関する一次対応窓口です。お問い合わせの内容により、該当の問い合わせ窓口をご案内させていただきます。内容によっては、お返事に時間を要する場合がございます。あらかじめご了承ください。

\*電話番号(03-5216-3856)のかけ間違いにご注意ください。

\*お客さまからのお電話は、対応品質向上の為、録音させていただいております。あらかじめご了承ください。

### E-mailでのお問い合わせ

ETC総合情報ポータルサイト【<https://www.go-etc.jp>】内の「お問い合わせ」より、ご利用いただけます。

\*お問い合わせ内容についてのお返事は、お客さまがご記入されたメールアドレスへ返信させていただきますので、アドレスは正確にお間違いのないようご入力ください。

\*メールでのお問い合わせは、SSL(データを暗号化することで送信内容を第三者による盗聴や改ざんから防止します)を利用して送信されます。

\*当窓口が休業の場合(土日・祝日等)は返信が遅れる場合がございますので予めご了承ください。



**【ETC利用照会サービス/ETCパーソナルカードWebサービス】を装ったフィッシングサイト・不審メールにご注意ください。**

「ETC利用照会サービス」や「ETCパーソナルカードWebサービス」を装ったフィッシングサイトに誘導する不審メールの報告が増えています。「ETC利用照会サービス」や「ETCパーソナルカードWebサービス」では、クレジットカード情報については取得しておりませんので、不審メールの内容にご注意ください。

詳細は「ETC利用照会サービス」のホームページ

<https://www.etc-meisai.jp/>



或いは

「ETCパーソナルカードWebサービス」のホームページ

<https://www.etc-pasoca.jp/>



をご覧ください。

ETC 2.0って何？

ETC 2.0 サービスってどんな内容？

もっと便利に！ETC

トラブル防止！安全走行ポイント

こんな時どうする？

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



# #5 こんな時どうする？

意外と知らない、ETCまめ知識！



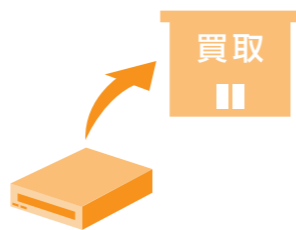
## ETC2.0/ETC車載器編

### ？ 車載器を譲渡・売却時、手続きは必要？

▶二輪車ETCは登録事務局に届出が必要です。  
(四輪車の場合、手続きは不要です)  
届出様式はこちらからダウンロードください。

<https://www.go-etc.jp/motorcycle/index.html>

▲注意:ETCマイレージサービスに登録している場合は登録情報の変更をお忘れなく。

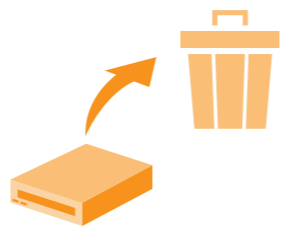


### ？ 車載器を廃棄したいが個人情報の抹消は必要？

▶二輪車ETCは登録事務局に届出が必要です。  
(四輪車の場合、手続きは不要です)  
届出様式はこちらからダウンロードください。

<https://www.go-etc.jp/motorcycle/index.html>

▲注意:ETCマイレージサービスに登録している場合は登録情報の変更をお忘れなく。

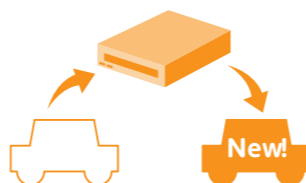


## ETC2.0/ETC車編

### ？ 車載器を別の車に付替えた場合は手続きは必要？

▼必要です。

車両情報変更になるため、**再セットアップが必要です**。車載器を取付けるお店がセットアップ店であれば、取付と一緒に**再セットアップ**してくれるので、手間もかかりません。また再セットアップをしないと、ETC利用照会サービスやETCマイレージサービスが受けられず、**各種ETC割引も適用されないことがあります**。



### ？ 引越に伴い、クルマのナンバープレートを変更した場合、手続きは必要？

▼必要です。

車両情報変更になるため、**再セットアップが必要です**。最寄のセットアップ店で再セットアップをご依頼ください。再セットアップをしないと、ETC利用照会サービスやETCマイレージサービスが受けられず、**各種ETC割引も適用されないことがあります**。

※国土交通省が令和4年1月4日から運用している「個人が引越の際、オンラインにより自動車の変更登録申請を行う場合に、ナンバープレートの交換を次回車検時まで猶予する特例」を利用する場合は、新たなナンバープレートに交換する際に再セットアップ(再登録)が必要になります。



### ？ 車両にけん引装置をつけた場合、手続きは必要？

▼必要です。

車両情報変更になるため、**再セットアップが必要です**。最寄のセットアップ店で再セットアップをご依頼ください。再セットアップをせずにけん引した場合は、開閉バーが開きません。また再セットアップをしないと、ETC利用照会サービスやETCマイレージサービスが受けられず、**各種ETC割引も適用されないことがあります**。



### 旧プリウス規格に基づいて製造されたETC車載器について

旧プリウス規格に基づいて製造されたETC車載器が、電波法改定に伴い2022年12月1日より使用できなくなる予定でしたが、「使用期限を当分の間、延長する」と変更になりました。詳細は総務省HPをご確認ください。

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban12\\_02000130.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban12_02000130.html)



## ETCカード編

ETC CARD

### ？ 今使っているETCカードはETC2.0で使えるの？

▼使えます。

- ETC2.0を利用するために新たなカードは必要ありません。
- ETCカードはお客さまの料金決済に必要な情報がインプットされているもので、ETC2.0サービスを利用するために必要な情報や機能は車載器側に備えられています。したがってETC2.0サービスを利用するためには、ETC2.0対応車載器に**ETC2.0セットアップ**が必要です。

### ？ レンタカー、友人のクルマでETCカードを使いたい時は？

現在、お持ちのETCカードをそのまま使えます。また、他のクルマでETCカードを使用しても、カード内の利用履歴情報を確認できます。

### ？ ETCカードの有効期限の確認方法は？

ETCカードの表面をご覧ください。カード所有者名と合わせて、有効期限が表示されています。

### ？ ETCカードの請求明細を見て、料金、明細について不明な点がある時は？

不明時はクレジットカード会社にお問い合わせください。

### ？ ETCカードが紛失・盗難にあった時は？

カード発行元に連絡して、ETCカードの利用を停止してください。(必要に応じて警察にも届け出てください。)ETCマイレージサービスを利用されている場合は、ETCマイレージサービスの利用停止手続きを行い、ETCカード再発行後に、再開手続きを行ってください。詳しくはETCマイレージサービス事務局までお問い合わせください。(P17)

## トラブル編

### ？ ETCレーンの開閉バー通過後に、車載器からエラーの案内(ブザー)があった時は？

入口でエラーが発生した場合は、出口料金所では「一般レーン」をご利用ください。出口料金所をETCレーンで通過した場合、開閉バーが閉じた状態となり、通過できない恐れがあります。出口料金所がETC専用料金所の場合は、「ETC/サポート」レーンまたは「サポート」レーンをご利用ください。

### ？ ETCカードを車載器に挿入しても正常ランプが点灯しない。またはエラーのアナウンスが流れた時は？

- ①挿入したカードがETCカードか確認してください。
- ②カードの挿入方向が前後逆になっていないか、また表裏が逆になっていないか確認してください。
- ③エラーコードが表示される車載器の場合は、そのコード番号を確認してください。

01 ETCカード挿入異常	02 ETCカード読み異常	03 ETCカード異常
04 車載器故障	05 ETCカード情報の異常	06 車載器情報の異常
07 通常異常	11 ETCカード書き込み異常	

※対処方法については、<https://www.go-etc.jp/safety/code.html>をご覧ください。  
※車載器が不良の場合は、車載器販売店にご相談いただくか、車載器メーカーにお問い合わせください。

### ？ 通行止めにより一旦高速道路を降り、再度乗り継いだ時は？

全ての料金所を同一のETCカードでETC無線走行すれば料金調整が後日自動調整されます。〔乗継証明書〕を受け取る必要はありません。

### ？ レッカー移動せざるを得ない時は？

高速道路走行中に何らかのトラブルにより、レッカー移動になった場合でも、走行距離に応じた料金が発生します。その際は、故障車からETCカードを抜き、出口料金所で一般レーンに入り、精算を行います。なお都市高速の場合は、通行料金が上限料金となる場合があります。詳しくは各道路会社等にお問い合わせください。

## その他

### ？ ETCで障がい者割引を利用したい時は？

障がい者割引は通勤、通学、通院などの日常生活において、有料道路をご利用される障がい者の方に対して、自立と社会経済活動への参加を支援するために設けられている割引制度です。(ETC利用でも割引を受けられます)

#### 対象となる方

- 身体障がいの方が自ら運転する場合
- 重度の身体障がいの方もしくは重度の知的障がいの方が同乗し、障がい者ご本人以外の方が運転する場合

#### ご利用になる場合

ETCカードとETC車載器の事前登録が必要です。

詳しくは下記をご覧ください。

[https://www.driveplaza.com/etc/dis/etc\\_dis\\_handicapped/](https://www.driveplaza.com/etc/dis/etc_dis_handicapped/)

ETC2.0って何？

ETC2.0サービスってどんな内容？

もっと便利に！ETC

安全走行ポイント

こんな時どうする？

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ





# その他のサービス・割引

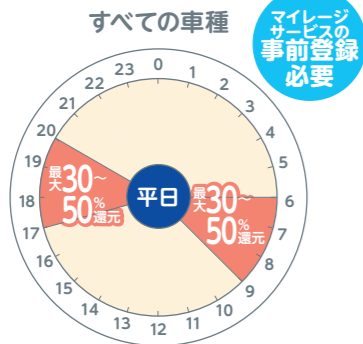
他にもいろいろありますよ!



## ETC割引

使い次第で、ETC料金をもっとおトクになります。(詳しくは各道路会社等のホームページをご覧ください。)

### 平日朝夕割引(地方部)



対象日時:平日6時~9時 / 17時~20時

平日の一定時間内でご利用いただくと、回数に応じて30%~50%が還元されます。無料通行分が付いてお得な割引制度です。

### 深夜割引



対象日時:毎日0時~4時

毎日午前0時~午前4時の間にご利用いただくと30%割引になります。すべての車種が対象になるお得な割引制度です。  
※首都高速の場合は20%割引

### 休日割引(地方部)



対象日時:土曜日・日曜日・祝日

※ゴールデンウィークやお盆、年末年始においては割引が適用されません。

普通車・軽自動車等限定で、地方部の高速道路が30%割引になります。土日・祝日のお出かけがお得になる割引制度です。

## ETC限定企画割引

高速道路会社ではETC車を対象とした、期間やエリアを限定した割引を実施しています。色々な観光スポットめぐりに持ってこいの乗り放題をはじめ、プランによっては観光・レジャー施設の割引サービスや宿泊、お土産優待など特典満載。お得に、賢く、楽しさ倍増のETC限定企画割引をぜひご利用ください。



### 企画割引のポイント

通常利用より高速道路料金がおトクになる上、周遊エリア内のお目当ての観光スポットを定額で回れるプランやプレゼントなどの特典がもらえるプランもあります。

### お申し込みの流れ ※主な例

#### STEP1

#### Webからお申し込み

パソコンまたはスマートフォンからお申し込みフォームへアクセス。お名前、電話番号、ETCカード番号など、必要事項を入力します。

#### STEP2

#### Web登録完了

登録いただいたメールアドレスに、登録された内容の登録完了メールが届きます。

#### STEP3

#### ご出発

利用可能区間内のICをご利用ください。

詳しくは、各道路会社等のホームページをご覧ください。 ※ETC限定企画割引は、期間限定のため時期、季節によって、内容が異なります。

NEXCO 東日本 **ドラ割**  
https://www.driveplaza.com/etc/drawari/



NEXCO 中日本 **速旅**  
https://hayatabi.c-nexco.co.jp/drive/



NEXCO 西日本 **みち旅**  
https://www.michitabi.com/roundtour/



阪神高速  
https://www.hanshin-etc.jp/md/



本四高速  
https://www.jb-honshi.co.jp/customer\_index/guide/kikaku-waribiki/



※ETCカードをお持ちでない方のお申し込みはできません。 ※登録いただけるETCカードは、ETCクレジットカード・ETCパーソナルカードです。(ETCコーポレートカードはご利用いただけませんので、ご了承ください。) ※車載器を搭載されていない車両ではご利用はできません。なお、ETC車載器の搭載されたレンタカーでのご利用は可能です。 ※ご利用できるエリア・期間が指定されています。対象エリア・利用可能日程をご確認の上、お申し込みください。 ※ご登録完了時には、登録完了メールをお送りします。

## ETCマイレージサービス



### ETCマイレージサービスとは

ETCによる高速道路等の通行料金のお支払額に応じてポイントが貯まり、そのポイントを還元額(無料通行分)と交換いただけるサービスです。交換いただいた還元額(無料通行分)は、ETCによる高速道路等の通行料金のお支払いにご利用いただけます。  
※首都高速道路など対象外となる道路がございますので、ご注意ください。

- ETCマイレージサービスは事前に登録が必要です。登録は無料で年会費もかかりません。
- お申し込みには、ETCカード(ETCクレジットカードまたはETCパーソナルカード)とセットアップされたETC車載器が必要です。

### 最大割引

(NEXCO東日本/中日本/西日本、本四高速、宮城県道路公社の場合)

利用額	還元額	割引率
5万円	5千円	9.1%

### マイレージ登録に必要なもの

- 利用可能カード: ETCクレジットカード/ETCパーソナルカード
- 登録に必要な情報: ETCカード番号/車載器管理番号/車両番号/メールアドレス

## 利用手順

### ETCマイレージサービスに申し込む



<https://www.smile-etc.jp/>

- 申込画面から、必要事項をご入力ください。
- インターネットでお申し込みいただくと、お申し込み当日のご利用からポイントが付きまます。

### ポイントを貯める



- 原則として対象道路のETC無線走行によりお支払いいただいた料金にポイントをお付けします。
- ※ポイントは走行月の翌月20日にお付けします。
- ※ポイントの有効期間(還元額に交換できる期間)はポイントが付いた年度(4月~翌3月)の翌年度末までとなります。
- ※ポイントは1回ごとのご利用額に付与します。
- ※複数カード間でのポイント及び還元額(無料通行分)の合算はできません。
- ※ETCマイレージサービスの還元額(無料通行分)からのお支払額にはポイントが付きません。
- ※道路会社、公社間でのポイント合算はできません。ただし、NEXCO東日本/中日本/西日本と宮城県道路公社のポイントは合算されます。

### ポイントから還元額(無料通行分)へ交換する



- お貯めになったポイントは、インターネットまたは自動音声ダイヤルにて所定の還元額(無料通行分)に交換することができます。
- 還元額(無料通行分)は、交換後にご通行いただいた際の通行料金のお支払にご利用いただけます。

#### インターネット

<https://www.smile-etc.jp/>



#### 自動音声ダイヤル(24時間)

050-2015-1010

### インターネットで簡単手続き

### ETCマイレージサービスのご登録情報の変更手続きをお忘れなく

ETCカードや住所などETCマイレージサービスにご登録の情報に変更があった場合は、変更のお手続きが必要です。お忘れなくお手続きをお願いします。

【変更方法】上記、ETCマイレージサービスのホームページからログインの上、「登録情報変更」または「カード情報変更」画面へお進みください。

- ※ご登録のETCカード以外のカードで走行されてもポイントは貯まりません。
- 書面等によるお手続きも可能です。 ■ご利用停止中はインターネットによるご変更はできません。
- 氏名及び生年月日の変更(訂正)は書面によるお手続きとなります。

## ETCパーソナルカードとは

クレジットカードをお持ちでない方でもデポジット(保証金)を預託いただくことで、有料道路で使えるETCカードの発行を受けることができます。通行料金は、お申し込み時にお客さまにご指定いただいた金融機関口座から引落しいたします。

### サービスの詳細・ご登録はこちら

ETCパーソナルカードWebサービス <https://www.etc-pasoca.jp/>

- インターネットからお申込書を作成できます。
- 会員専用サイト[My Pasoca](マイパソカ)にご登録いただくと、最新のご利用状況を確認できますので、ぜひご登録ください。



※ETCパーソナルカードWebサービスを装ったフィッシングサイトに誘導する不審メールのご報告が増えていますが、ETCパーソナルカードWebサービスではクレジットカード情報(カード名義人・カード番号・有効期限・セキュリティコード)を取得しておりませんので、不審メールにご注意ください。

ETC 2.0って何?

ETC 2.0 サービスってどんな内容?

もっと便利に! ETC

トラブル防止! 安全走行ポイント

こんな時どうする??

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ



# 各種お問い合わせ

ETCに関する質問をバッチリサポート!



## 通行料金、割引に関するお問い合わせ

道路会社名	お問い合わせ先	電話番号	受付時間帯
NEXCO 東日本	NEXCO東日本お客さまセンター <a href="https://www.driveplaza.com/">https://www.driveplaza.com/</a>	0570-024-024	24時間受付 年中無休
		または 03-5308-2424	
NEXCO 中日本	NEXCO中日本お客さまセンター <a href="https://www.c-nexco.co.jp/">https://www.c-nexco.co.jp/</a>	0120-922-229	24時間受付 年中無休
		※フリーダイヤルがご利用できないお客さまは 052-223-0333	
NEXCO 西日本	NEXCO西日本お客さまセンター <a href="https://www.w-nexco.co.jp/">https://www.w-nexco.co.jp/</a>	0120-924-863	24時間受付 年中無休
		※フリーダイヤルがご利用できないお客さまは 06-6876-9031	
首都高速	首都高お客さまセンター <a href="https://www.shutoko.jp/">https://www.shutoko.jp/</a>	03-6667-5855	24時間受付 年中無休
阪神高速	阪神高速お客さまセンター <a href="https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/">https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/</a>	06-6576-1484	24時間受付 年中無休
本四高速	JB本四高速お客さま窓口 <a href="https://www.jb-honshi.co.jp/customer_index/">https://www.jb-honshi.co.jp/customer_index/</a>	078-291-1033	9:00~17:30 年中無休
名古屋高速	名古屋高速お客様センター <a href="https://www.nagoya-expressway.or.jp/">https://www.nagoya-expressway.or.jp/</a>	052-919-3200	9:00~19:00 年末年始を除く
広島高速	お問い合わせ窓口 <a href="https://www.h-exp.or.jp/">https://www.h-exp.or.jp/</a>	082-250-1181	8:30~17:00 年中無休
		092-631-0122	
福岡・北九州高速	福岡北九州高速道路公社HP <a href="https://www.fk-tosikou.or.jp/">https://www.fk-tosikou.or.jp/</a>	093-922-6811	8:45~17:30 土日・祝日・ 年末年始を除く
		092-631-0122	
		093-922-6811	

## ETC関連の各種サービスに関するお問い合わせ

お問い合わせ先	電話番号	受付時間帯
ETCマイレージサービス事務局 <a href="https://www.smile-etc.jp/">https://www.smile-etc.jp/</a>	一般電話からは 0570-010125 携帯電話、PHS、IP電話からは 045-477-3793	9:00~18:00 年中無休
ETC利用照会サービス事務局 <a href="https://www.etc-meisai.jp/">https://www.etc-meisai.jp/</a>	0570-001-069 携帯電話、PHSでのご利用は 045-477-1262	9:00~18:00 年中無休
ETCパーソナルカード事務局 <a href="https://www.etc-pasoca.jp/">https://www.etc-pasoca.jp/</a>	044-870-7333	9:00~17:00 土日・祝日 年末年始を除く
二輪車ETC登録事務局	045-477-1160	9:00~17:00 土日・祝日 年末年始を除く

## 道路交通情報提供サービスについて

お問い合わせ先	電話番号	受付時間帯
VICSセンター (一般財団法人 道路交通情報通信システムセンター) <a href="https://www.vics.or.jp/support/index.html">https://www.vics.or.jp/support/index.html</a>	0570-00-8831 FAX 03-3562-1719	9:30~17:45 土日・祝日 年末年始を除く
▼ETC総合情報ポータルサイトでご確認いただけます。		
ETCカードの 申し込み・利用・ 請求について	クレジットカード・ETCカード発行会社一覧 <a href="https://www.go-etc.jp/support/card.html">https://www.go-etc.jp/support/card.html</a> ※ご利用の各カード会社にお問い合わせください。	
ETC2.0/ ETC車載器に ついて	車載器 メーカー 一覧 お持ちの車載器メーカーに お問い合わせください。 <a href="https://www.go-etc.jp/support/obe.html">https://www.go-etc.jp/support/obe.html</a> セット アップ店 検索 取付・セットアップ作業は各店舗に お問い合わせください。 <a href="https://www.go-etc.jp/shop_search/index.html">https://www.go-etc.jp/shop_search/index.html</a>	

※0570は「ナビダイヤル」です。一般電話よりお掛けください。PHS・IP電話からはお繋ぎすることができません。この通話料金は、お客さまのご負担となりますので予めご了承ください。

ETCカードについて | ETCカードに関する発行手続き、紛失、破損などのお問い合わせは、ETCカードを発行するクレジットカード会社へお問い合わせください。

## ETCに関するお問い合わせ

ETCお問い合わせ窓口(一般財団法人 ITSサービス高度化機構)

Tel:03-5216-3856 Fax:03-5216-3857 月曜日~金曜日(土日・祝日と年末年始12/29~1/3を除く)10:00~17:00

※ETC全般に関する一次対応窓口です。お問い合わせの内容により、該当の問い合わせ窓口をご案内させていただきます。内容によっては、お返事に時間を要する場合がございます。あらかじめご了承ください。

※お問い合わせ内容についてのお返事は、お客さまにご記入されたメールアドレスへ返信させていただきますので、アドレスは正確にお間違いのないようご入力ください。

※電話番号(03-5216-3856)のかけ違いにご注意ください。

※お客さまからの電話は、対応品質向上の為、録音させていただいております。あらかじめご了承ください。

## E-mailでのお問い合わせ

ETC総合情報ポータルサイト[<https://www.go-etc.jp/>]内の「お問い合わせ」より、ご利用いただけます。

※お問い合わせ内容についてのお返事は、お客さまにご記入されたメールアドレスへ返信させていただきますので、アドレスは正確にお間違いのないようご入力ください。

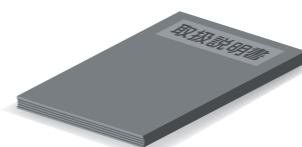
※メールでのお問い合わせは、SSL(データを暗号化することで送信内容を第三者による盗聴や改ざんから防止します)を利用して送信されます。

※当窓口が休業の場合(土日・祝日等)は返信が遅れる場合がございますので予めご了承ください。

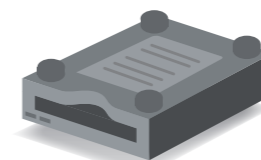


## 新・旧セキュリティ対応車載器の見分け方

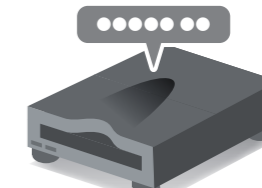
セキュリティの新旧は車載器管理番号で確認でき、以下の①~④で調べることができます。



①取扱説明書や保証書の記載



②車載器本体の記載

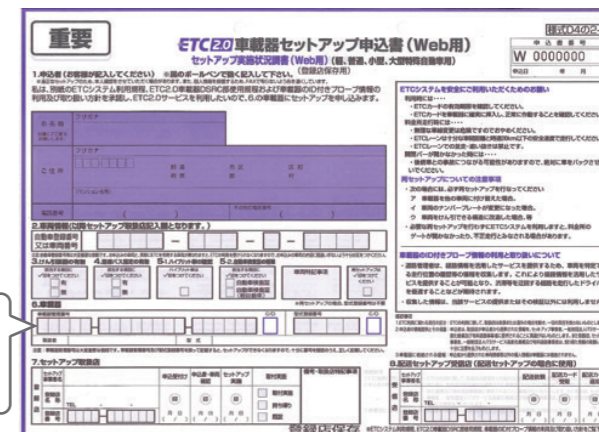


③車載器の音声および表示機能

④セットアップ申込書(控え)・セットアップ証明書の記載

管理番号の19桁の始まり(左詰)の数字で区分されています。  
・新セキュリティ対応車載器:「1」  
・旧セキュリティ対応車載器:「0」

車載器管理番号



新・旧セキュリティ対応車載器の識別方法はこちら  
<https://www.mlit.go.jp/road/yuryo/etc/security/pdf/beshi2.pdf>



## ETC車載器セットアップ申込書・証明書を紛失してしまった場合

お客さまがETC車載器を購入・セットアップされた店舗にお問い合わせください。  
なお、購入・セットアップされた店舗に連絡ができない場合、最寄のセットアップ店にご相談ください。

※店頭でのお問合せにあたりましては、本人確認をさせていただきます。あらかじめ自動車検査証(車検証)と運転免許証等をご用意ください。



最寄りのセットアップ店はこちら  
[https://www.go-etc.jp/shop\\_search/index.html](https://www.go-etc.jp/shop_search/index.html)



ETC2.0って何?

ETC2.0サービスってどんな内容?

もっと便利に! ETC

トラブル防止! 安全走行ポイント

こんな時どうする?

その他のサービス・割引

各種お問い合わせ